Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 9470502
Centre d'intérêt: 872

Précisions des orientations et objets de formation : agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers / [équipe de production, Diane Dionne... et al.]. -- Rimouski : Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent : Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine : Collège de Rimouski, c1990.
19, [2] p. ; 28 cm.

Titre de la couv.: Reconnaissance des compétences professionnelles et des acquis au regard de la fonction de travail agente et agent-conseil. Bibliogr.: p. [21].

ISBN 2-921214-15-6

Vedette(s)-secondaire(s): Dionne, Diane, éd * Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent * Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine * Collège de Rimouski

Descripteur(s): Techniques administratives * Formation professionnelle * Objectifs d'éducation * Objectifs d'enseignement * Compétence * Caisse populaire * Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Agent-conseil en services financiers pour les particuliers

Ce document propose un projet de formation intégré s'appuyant, d'une part, sur les informations recueillies dans le rapport d'analyse de situation de travail et, d'autre part, sur les orientations et les buts généraux poursuivis par la direction de la formation professionnelle au collégial. On y présente les buts généraux de la formation professionnelle adaptés aux particularités de la fonction de travail d'agent-conseil en services financiers pour les particuliers; les objectifs généraux du programme accompagnés des énoncés des compétences professionnelles à acquérir; des informations et le tableau de la matrice des objets de formation; une proposition d'agencement des modules en séquence d'enseignement.

Type de document:

RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ET DES ACQUIS AU REGARD DE LA FONCTION DE TRAVAIL AGENTE ET AGENT CONSEIL

Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas St-Laurent

Commission de Formation Professionnelle
de la main-d'oeuvre des régions
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Cégep de Rimouski

702174

94-70502

CENTRE DE DOCUMENTATION
COLLÉGIALE
1111, rue Lanière
(Québec) H8N 2J4

REÇU
17 nov.
Rép:.....

PRÉCISIONS DES ORIENTATIONS ET OBJETS DE FORMATION

AGENTE ET AGENT-CONSEIL EN SERVICES FINANCIERS POUR LES PARTICULIERS

X07021748

PRÉCISIONS DES ORIENTATIONS ET OBJETS DE FORMATION

AGENTE ET AGENT-CONSEIL EN SERVICES FINANCIERS POUR LES PARTICULIERS

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Diane Dionne	Cégep de Rimouski
Brigitte Isabel	Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie—Iles-de-la-Madeleine
Lise Sansfaçon	La Firme Sansfaçon et Tremblay Inc. Longueuil
Denise Tremblay	La Firme Sansfaçon et Tremblay Inc. Longueuil
Danielle Fortier Josette Bernatchez Suzanne Hébert	Traitement de textes

Pour tout renseignement:

CÉGEP DE RIMOUSKI
60, rue Évêché ouest
Rimouski (Québec)
G5L 4H6
Tél: (418) 723-7333

© DÉPOT LÉGAL: Troisième trimestre 1990

Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-921214-15-6

La reproduction des textes est autorisée avec mention de la source.

AVANT-PROPOS

Ce document sur les précisions des orientations et objets de formation s'inscrit dans le cadre d'un projet subventionné principalement par le Fonds pour l'implantation de la reconnaissance des acquis au collégial (FIRAC).

La finalité du projet est de reconnaître des acquis de niveau collégial au regard de la fonction de travail agente et agent-conseil dans les caisses populaires. Afin d'éviter la double évaluation des candidates et candidats, ce projet tente d'effectuer l'arrimage de deux systèmes autonomes: celui de la reconnaissance des compétences professionnelles du ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu et de la formation professionnelle (MMSRFP) et celui de la reconnaissance des acquis de niveau collégial du ministère de l'Enseignement supérieur et de la science (MESS). Le travail pour arriver à cet arrimage se réalise dans un cadre expérimental.

La Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent, la Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie—Iles-de-la-Madeleine et le Cégep de Rimouski sont partenaires à part entière dans ce projet.

REMERCIEMENTS

La validation des objets de formation a eu lieu à la caisse populaire de Trois-Pistoles, le 29 janvier 1990. Les personnes suivantes étaient présentes. Nous les remercions pour leur participation à ce travail.

NOMS	FONCTIONS	CAISSES OU ORGANISMES
Denis April	Conseiller en crédit	Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent
Jacques Castonguay	Conseiller aux ressources humaines	Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent
Ginette Gagné	Agente-conseil	Caisse populaire de Saint-Cyprien
Laurette Lavoie	Agente-conseil	Caisse populaire de Saint-Louis du Ha-Ha
Francine Pelletier	Agente-conseil	Caisse populaire de Cabano
Yvan Chouinard	Expert de contenu	Cégep de Rimouski

Ce projet est supervisé par les personnes suivantes:

Jacques Castonguay	Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent
Jacques Jean	Cégep de Rimouski
Michel Rousseau	Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie—Iles-de-la-madeleine

COLLABORATION SPÉCIALE:

L'intérêt soutenu de monsieur Robert Isabel a permis la poursuite de ce projet.

L'élaboration de ce programme a été rendue possible grâce à la collaboration de monsieur Jean Duseault et ses collaboratrices et collaborateurs. Particulièrement leurs documents pour l'élaboration et la présentation d'un programme d'études au secondaire nous ont servi de modèle.

La collaboration de monsieur Richard Fréchette par son soutien et ses précieuses informations a également été importante.

TABLE DES MATIÈRES

		Page
1	Présentation du document	1
2	Finalités et orientations de la formation professionnelle au collégial	3
3	Buts généraux de la formation	7
4	Objectifs généraux du programme	9
5	Matrice des objets de formation	11
6	Proposition d'un agencement des modules en séquence d'enseignement	17
7	Bibliographie	21

Tableau 1:	Matrice des objets de formation	15
Tableau 2:	Agencement des modules, pondération des heures et unités	18

1 Présentation du document

Le présent document est le résultat des travaux entrepris après l'analyse de la situation de travail des agentes et agents-conseils. Il propose un projet de formation intégré s'appuyant, d'une part, sur les informations recueillies dans le rapport d'analyse de situation de travail et, d'autre part, sur les orientations et les buts généraux poursuivis par la direction de la formation professionnelle au collégial. Ce projet tient compte de préoccupations éducatives et de la réalité de la fonction de travail.

Vous trouverez en premier lieu, les finalités et orientations de la formation professionnelle au collégial et les buts généraux de la formation professionnelle qui sont adaptés aux particularités de la fonction de travail agente et agent-conseil. Suivent les objectifs généraux du programme proposé lesquels sont accompagnés des énoncés de compétences professionnelles à acquérir pour exercer la fonction . Ensuite, des informations et le tableau de la matrice des objets de formation vous sont présentés. Finalement, une proposition d'agencement des modules en séquence est présentée avec les heures d'enseignement et les unités qui s'y rattachent.

À la suite de l'analyse de la situation de travail et le présent projet de formation, un programme d'études centré sur les compétences sera développé. Afin de poursuivre la finalité de l'ensemble du projet qui est d'éviter la double évaluation des candidates et candidats en tentant d'arrimer deux systèmes d'évaluation, il est important d'élaborer des outils d'évaluation conjointement avec la Commission de formation professionnelle afin de reconnaître les compétences professionnelles acquises en milieu de travail et en milieu scolaire et de pouvoir identifier la formation manquante.

2 Finalités et orientations de la formation professionnelle au collégial

Voici les finalités et les orientations de la formation professionnelle au collégial extraites du document de travail cité ci-dessous.*

Finalités

«La formation professionnelle est un processus d'apprentissage s'adressant à des personnes ayant fait un choix professionnel. Elle vise le développement de compétences permettant à l'individu d'assumer pleinement son rôle de travailleuse ou de travailleur et d'évoluer dans un champ particulier d'activités du marché du travail.

Elle vise également à répondre aux exigences de la société. En ce sens, elle tient compte de la structure économique, des besoins du marché du travail, des politiques de développement de la main-d'oeuvre ainsi que des caractéristiques de chaque profession.

Au collégial, ces deux visées de la formation professionnelle se prolongent de manière à permettre à l'individu d'être actif dans le développement technologique et le développement socio-économique.

Conséquemment, les programmes reflètent les finalités suivantes de la formation professionnelle:

- *Préparer l'individu à assumer ses responsabilités comme travailleuse ou travailleur dans un champ donné d'activités professionnelles;*
- *Assurer le développement qualitatif et quantitatif des compétences nécessaires pour répondre aux besoins actuels et futurs du marché du travail;*
- *Contribuer au développement social et économique;*
- *Contribuer au développement de l'individu;*

---

* Extrait: MESS, La Direction générale de l'enseignement collégial. Cadre général d'élaboration des programmes de formation professionnelle conduisant à l'AEC, au CEC et au DPEC. "Document de travail", Service de formation aux adultes, Juin 1989, p.p. 7-9.

Orientations

Une formation professionnelle accessible

L'accessibilité se manifeste sous les traits de la démocratisation. Celle-ci implique que les ressources en matière de formation professionnelle doivent être rendues disponibles pour l'ensemble de la population. Plusieurs ministères sectoriels, notamment le ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu (MMSR), sont partenaires du ministère de l'Enseignement supérieur et de la science (MESS) pour favoriser l'accessibilité, à la clientèle adulte, de la formation professionnelle au collégial.

Dans le cas des programmes, l'accessibilité doit se manifester par la production de programmes suffisamment nombreux et diversifiés. On prêtera attention aux moyens de les rendre moins cloisonnés, plus souples et de restreindre les préalables à ceux qui sont essentiels à la réussite des études professionnelles. On adaptera les programmes pour répondre aux besoins de clientèles particulières et pour tenir compte des cheminements diversifiés en les définissant de façon à faciliter l'évaluation et la reconnaissance des acquis.

Sur le plan pédagogique, l'accessibilité sera favorisée par la recherche d'une meilleure adaptation de l'enseignement aux étudiantes et étudiants dans les méthodes, les activités, le matériel didactique ainsi que dans les moyens d'évaluation. Des mesures viseront l'atteinte de conditions optimales d'apprentissage par un aménagement rationnel des lieux et des horaires de formation.

La structure des programmes permettant l'articulation progressive des éléments d'apprentissage constitue aussi un des moyens de favoriser l'accessibilité en facilitant aux étudiantes et étudiants l'atteinte des objectifs du programme.

Une formation professionnelle axée sur la formation fondamentale

Deux dimensions déterminent la formation fondamentale. Elle est d'une part une formation axée sur les apprentissages qui favorisent le développement intégral de la personne et, d'autre part, elle vise l'acquisition des connaissances et des habiletés de base nécessaires à l'exploration ordonnée d'un champ de connaissances et d'activités.

La formation fondamentale ainsi comprise est assurée, à des titres divers, par tous les ordres d'enseignement dans le cadre de leur mission particulière. À cause du contexte qui découle de sa mission, l'enseignement collégial le fait en tenant compte des exigences propres au choix de carrière, dans le respect des exigences du développement personnel de l'étudiante et étudiant. C'est pourquoi la façon dont il assure la formation fondamentale accorde une place privilégiée à l'acquisition des connaissances et des habiletés de base.

En regard des objectifs spécifiques des programmes de formation professionnelle au collégial, la formation fondamentale se définit par l'exploration progressive des connaissances et des activités inhérentes au choix professionnel en vue de la maîtrise des éléments de savoir, des habiletés intellectuelles et des techniques qu'exige l'exercice de la profession. Plus particulièrement, c'est la polyvalence qui rend compte de la préoccupation de la formation fondamentale dans les programmes. La polyvalence s'acquiert grâce à des programmes axés sur des apprentissages de base larges, transférables et multiplicateurs, permettant le développement des capacités individuelles d'adaptation, de perfectionnement et de recyclage rapides.

Une formation professionnelle dans la perspective de l'éducation permanente

Cette orientation se veut la réponse à une perception de l'apprentissage et de sa place dans le monde d'aujourd'hui.

L'éducation permanente prend appui sur trois caractéristiques de l'apprentissage. D'abord l'apprentissage n'est pas limité à une période spécifique de la vie, mais il s'exerce de façon continue pendant toute l'existence. De plus, l'apprentissage n'est pas lié seulement au contexte scolaire: ni à son point de départ, ni à ses modes de réalisation. Au contraire, il répond à plusieurs stimulations et se réalise par des moyens variés et des cheminements diversifiés. Enfin, visant proprement la formation sur mesure, l'éducation permanente permet l'apport d'autres partenaires et la reconnaissance d'autres lieux et sources de formation.

Pour que la formation professionnelle au collégial puisse se réaliser selon cette orientation, les programmes doivent être adaptés à la diversité des clientèles, des situation de travail et des besoins socio-économiques existants. Ils doivent favoriser la mise en place de divers modes d'apprentissage et d'organisation permettant d'offrir des formations variées, dispensées aussi bien en continuité qu'en discontinuité pour satisfaire cette diversité d'exigences.

Ainsi, les programmes seront conçus et construits en fonction des impératifs de l'éducation permanente: cours par objectifs, ce qui en facilitera l'évaluation; nombre limité d'unités correspondant aux objectifs de façon à faciliter la formation à temps partiel et la reconnaissance des acquis; voies multiples d'entrée; guide de passage et adaptation à des clientèles cibles; formation sur mesure et participation de l'étudiante et étudiant au processus de formation.»

3 Buts généraux de la formation

En conformité avec ces grandes orientations, les buts généraux présentent les résultats globaux attendus de la formation. Ils sont issus des finalités de la formation professionnelle telle que conçue dans le système d'éducation au Québec et prennent en compte plus particulièrement, les orientations de l'enseignement collégial.

Les buts généraux de la formation ont été retenus pour le programme "agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers" . Ils sont accompagnés ici, de quelques précisions pour bien saisir les particularités de la situation de travail. Ces buts sont:

Rendre la personne compétente dans l'exercice d'une profession

- lui permettre de réaliser correctement, et avec des performances acceptables, au niveau du seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes à la fonction de travail agente et agent-conseil;
- lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail, en favorisant:
    - l'acquisition de connaissances et le développement d'habiletés intellectuelles permettant d'analyser des situations financières et de bien conseiller la clientèle;
    - le développement d'habiletés liées à la précision et à l'application des règles et normes dans l'exécution des tâches;
    - le développement d'attitudes et d'habitudes à communiquer efficacement avec ses supérieurs, collègues ou la clientèle en faisant un bon usage du français;
    - le développement d'habiletés à appliquer un processus de résolution de problèmes qui favorise la prise de décisions;
    - le développement de l'éthique professionnelle au regard de la confidentialité de l'information sur la clientèle.

Assurer l'intégration de la personne à la vie professionnelle

- lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier de la fonction de travail agente et agent-conseil;
- lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse ou travailleur.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement de savoirs professionnels chez la personne

- lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre: prendre en main ses responsabilités, s'informer, se documenter et actualiser ses compétences;
- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail: planification et gestion de son temps;
- lui permettre d'acquérir une compréhension des principes sous-jacents aux techniques utilisées dans la fonction de travail agente et agent-conseil;
- lui permettre de développer son expression, sa créativité et son initiative;
- lui permettre d'acquérir des attitudes essentielles à son bien-être professionnel ainsi que des préoccupations de la qualité du travail.

Favoriser la mobilité professionnelle de la personne

- lui permettre de faire des apprentissages de base larges, transférables et multiplicateurs;
- lui permettre de développer des attitudes positives à l'égard des changements technologiques et des situations nouvelles;
- lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière.

4 Objectifs généraux du programme

Les objectifs généraux du programme "agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers" sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau.

Développer les compétences de base liées à la réalisation des tâches de la fonction de travail

2. appliquer des notions de comptabilité pour les particuliers;
3. analyser la situation financière des particuliers;
5. se référer aux lois et règlements;
7. utiliser différentes techniques de vente;
9. utiliser différents systèmes informatiques et logiciels d'usage courant dans les institutions financières;
12. appliquer des notions de comptabilité pour les entreprises;
13. expliquer les systèmes monétaire et bancaire canadiens;
14. appliquer des notions de fiscalité.

Développer les compétences particulières liées à l'exécution des tâches de la fonction de travail

6. vendre des services et des produits de crédit à la consommation;
10. vendre des services et des produits de crédit hypothécaire;
15. vendre des services et des produits d'épargne;
17. mener des campagnes promotionnelles.

Développer les compétences requises pour une intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail

1. se situer au regard de la fonction de travail et de la démarche de formation;
18. s'intégrer à un milieu de travail;
11. caractériser les différentes institutions financières et les services et produits offerts.

Développer les compétences liées au développement intégral de la personne

4. appliquer un processus de résolution de problèmes;
8. communiquer oralement et par écrit au travail;
16. planifier et gérer son temps et sa carrière.

5 Matrice des objets de formation

Les compétences visées pour la fonction de travail agente et agent-conseil sont présentées dans la matrice des objets de formation (voir tableau, page 15).

Présentation de la matrice

Qu'est-ce qu'une matrice des objets de formation ?

Une matrice des objets de formation est une représentation, sous forme d'un tableau, des objets de formation que comprendra le programme développé ultérieurement.

Elle traduit en quelque sorte, l'exercice d'une fonction de travail en termes de compétences à atteindre: ces dernières peuvent dériver autant de connaissances de base à acquérir, d'habiletés préalables à développer que d'exigences liées à la maîtrise des gestes reliés à la pratique de la fonction de travail.

Nous définissons la compétence de la façon suivante: c'est l'ensemble des habiletés cognitives, des habiletés psycho-sensori-motrices et des comportements socio-affectifs qui permettent d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

À partir de quoi détermine-t-on les objets de formation ?

Un objet de formation est un élément sur lequel portera la formation définie en terme de compétence à développer. C'est une cible principale vers laquelle tendront les efforts et l'action de formation. Les éléments proviennent du rapport de l'atelier d'analyse de la situation de travail. Le choix des objets de formation est un travail relativement complexe qui demande de tenir compte d'un certain nombre de déterminants. Ceux-ci justifient, définissent, caractérisent et délimitent le programme. Les déterminants pris en compte ici, sont:

- Les orientations de la formation professionnelle qui déterminent les buts généraux;

- les besoins qui déterminent la nature et la portée de la formation par exemple, est-ce du perfectionnement ou de la formation de base;
- la clientèle-cible, par exemple: ce programme s'adresse aux jeunes et aux adultes;
- la situation de vie professionnelle, c'est à dire la fonction de travail telle qu'elle se pratique dans le milieu de travail, ce que nous avons déterminé lors de l'analyse de la situation de travail;
- les contraintes et les exigences du milieu de formation.

Que représentent les objets de formation ?

Les objets de formation sont donc ni plus ni moins que l'ensemble des énoncés des compétences à développer pour être en mesure d'accomplir les tâches de la fonction de travail. Une compétence, rappelons-le, est définie comme étant un ensemble de connaissances, d'habiletés, de savoir-faire, d'attitudes et d'habitudes qui permettent d'exercer convenablement une fonction, une activité ou une tâche.

Les deux principaux axes de la matrice

La matrice comprend deux axes correspondant aux deux catégories de compétences de la formation: les compétences particulières sur l'axe vertical et les compétences générales sur l'axe horizontal.

Les compétences particulières de la situation de travail visent la réalisation des activités rattachées aux tâches ou à l'exercice de la fonction de travail. Quatre cent cinq (405) heures de formation sont liées à cette dimension, cette durée étant réparties entre six (6) modules de formation.

Les compétences générales visent l'acquisition de connaissances et le développement d'habiletés et de comportements généraux transférables nécessaires à l'exercice de la fonction de travail. Ces compétences sont générales en ce sens qu'elles sont nécessaires à la réalisation de plusieurs ou même de l'ensemble des tâches propres à l'exercice de la fonction de travail. Cinq cent quatre-vingt-cinq (585) heures de formation sont liées à cette dimension, cette durée étant répartie entre

douze (12) modules de formation. L'ensemble de ces compétences représentent les cibles principales du programme de formation de l'agente et l'agent-conseil.

Les objectifs opérationnels de premier niveau

Les objectifs opérationnels de premier niveau sont les principales cibles de la formation. Chaque objectif correspond à un module de formation donc à une compétence à acquérir. Ces objectifs sont obligatoires dans le programme de formation et servent de référence formelle à l'enseignement et à la reconnaissance des acquis nécessaires à l'obtention de l'attestation, du certificat ou du diplôme.

Il existe deux types d'objectifs opérationnels de premier niveau: les objectifs de comportement (C) et les objectifs de situation (S). Les premiers font appel à l'acquisition de compétences mesurables, précises dont il est facile de vérifier l'atteinte. L'étudiante ou l'étudiant sait ou ne sait pas accomplir une tâche avec satisfaction; connaît ou ne connaît pas sa matière. Les seconds concernent plus l'acquisition d'habitudes, d'attitudes ou de comportements qui continueront de se développer une fois la formation terminée. Ce développement prend des formes différentes selon les individus. Ces objectifs ne précisent pas des résultats uniques et uniformes à atteindre.

Les durées

Les durées qui apparaissent sur la matrice des objets de formation, au-dessous ou à côté de chacun des objectifs, représentent le nombre d'heures alloué pour chaque module du programme de formation. Ces heures cumulent le temps accordé à l'acquisition des notions théoriques et à l'application de ces notions à travers la pratique soit l'acquisition des savoir-faire reliés à l'exercice de la fonction de travail. La durée totale des notions théoriques et pratiques est située à droite, en bas de la matrice (990). À cela, s'ajoutent 765 heures de travail personnel ce qui totalise 1 755 heures. Les activités d'apprentissage mesurées par l'unité (45 heures équivalent à 1 unité) désignent les heures de théorie, de pratique et de travail personnel de l'étudiante ou l'étudiant. Ce programme comprend 39 unités (1 755 ÷ 45) et le diplôme correspondant est un certificat d'études collégiales (CEC).

Les liens fonctionnels

Le quadrillage du centre de la matrice représente les liens qui existent entre les modules de compétences générales et ceux de compétences particulières. Les cercles illustrent ces liens; ils peuvent être blancs ou noirs. Quant aux triangles, ils illustrent les liens existants entre les compétences particulières et le processus de travail, résumé dans ses grandes lignes dans la partie centrale supérieure de la matrice.

Un triangle ou un cercle noir, signifie en général qu'on retrouvera des éléments du processus ou l'application des notions apprises dans les modules associés aux compétences générales, dans le module lié aux compétences particulières où apparaît ce symbole noir.

Généralement, ces liens fonctionnels sont pris en compte lors de la définition des objectifs opérationnels de premier niveau correspondant aux compétences particulières.

Avertissement

Cette matrice est une première version, elle peut subir certaines modifications au moment de la rédaction du programme. Exemple: ajustement des durées de formation, redressement de certains énoncés.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION

AGENTE ET AGENT-CONSEIL EN SERVICES FINANCIERS POUR LES PARTICULIERS

NUMÉROS	COMPÉTENCES PARTICULIÈRES (Tâches ou activités dans le cadre de la fonction de travail et de la vie professionnelle)	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	PROCESSUS (grandes étapes)						COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)												TOTAUX	
				Accueillir les personnes	Recueillir et valider des informations	Analyser des situations	Conseiller des personnes	Conduire des transactions	Contrôler le suivi des dossiers	Appliquer des notions de comptabilité pour des particuliers	Analyser la situation financière des particuliers	Appliquer un processus de résolution de problèmes	Se référer aux lois et règlements	Utiliser différentes techniques de vente	Communiquer oralement et par écrit au travail	Utiliser des systèmes informatiques et logiciels d'usage courant dans les institutions financières	Caractériser les différentes institutions financières et les services et produits offerts	Appliquer des notions de comptabilité pour les entreprises	Expliquer les systèmes monétaire et bancaire canadiens	Appliquer des notions de fiscalités	Planifier et gérer son temps et sa carrière	Nombre d'objectifs	Durée de la formation
	NUMÉROS									2	3	4	5	7	8	9	11	12	13	14	16		
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T								C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	S	12	
	DURÉE		H							45	60	30	45	60	45	60	45	45	60	45	45		585
1	Se situer au regard de la fonction de travail et de la démarche de formation.	S	45							○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
6	Vendre des services et des produits de crédit à la consommation.	C	60	△	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	●	○	○	○		○	○		○		
10	Vendre des services et des produits de crédit hypothécaire.	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	○	●			○		○		
15	Vendre des services et des produits d'épargne.	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	○	●	●	○	●		●	●	●	○		
17	Mener des campagnes promotionnelles.	C	60		▲	▲	▲		▲			○	○	○	●	○	●		○	●	●		
18	S'intégrer à un milieu de travail.	S	120	△	△	△	△		△	○	○	○	○	○	●	○	○		○	○	○		
																						18	
NOMBRE D'OBJECTIFS		6																					990
DURÉE DE LA FORMATION •			405																				

T : Type d'objectif
- Comportement (C)
- Situation (S)

H: Heures

△ Existence d'un lien fonctionnel
▲ Application d'un lien fonctionnel
} Entre les compétences particulières et le processus

○ Existence d'un lien fonctionnel
● Application d'un lien fonctionnel
} Entre les compétences générales et les compétences particulières

• Plus les heures de travail personnel
990 + 765 = 1 755 heures

Tableau 1

6 Proposition d'agencement des modules en séquence

Il s'agit d'une proposition de structuration des modules inscrits au programme de formation "agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers".

La proposition tente de définir l'arrangement des compétences générales et particulières en donnant la pondération des heures hebdomadaires distribuées sur 15 semaines, et les unités s'y rattachant. Selon le régime pédagogique du collégial.*

*«Unité: mesure équivalant à 45 heures d'activités d'apprentissage et qui est utilisée pour reconnaître à l'étudiant l'atteinte des objectifs d'un cours. Ces activités d'apprentissage mesurées par l'unité désignent les heures d'enseignement (familièrement appelées «périodes»), de laboratoire, de travaux pratiques dirigés, de stages et de travail personnel de l'étudiant. Dans la description de chaque cours, trois chiffres indiquent la répartition ou la pondération hebdomadaire des heures d'enseignement. Le premier chiffre s'applique aux heures d'enseignement, le deuxième aux laboratoires ou travaux pratiques et le troisième, au travail personnel de l'étudiant. Ce chiffre indique un ordre de grandeur pour l'étudiant et l'enseignant».**

L'agencement suggère une certaine progression dans les apprentissages en tenant compte des connaissances qui semblent préalables à la réalisation d'autres objectifs plus complexes, ou des connaissances à acquérir concurremment à d'autres objectifs qui n'exigent pas de préalables spécifiques.

La durée du programme est de 1 755 heures (990 heures de cours + 765 heures de travail personnel). Le programme comprend 39 unités.

«Le ministre établit des programmes d'État conduisant au certificat d'études collégiales pour des fins de formation professionnelle. Ces programmes comprennent de 32 à 65 unités de cours de formation professionnelle.» **

Un logigramme de la séquence d'enseignement sera construit à partir de cette proposition.

---

* Extrait: MESS, La Direction générale de l'enseignement collégial. Cadre général d'élaboration des programmes de formation professionnelle conduisant à l'AEC, au CEC et au DPEC, "Document de travail", Service de formation aux adultes, Juin 1989, p.p. 7-9.

** Ibid. p.p. 25.

Tableau 2 **Agencement des modules, pondération des heures et unités**

Numéros	Type d'objectifs comportement ou situation	COMPÉTENCES Générales (G) ou Particulières (P)	Pondération hebdomadaire des heures	Pondération des heures sur 15 semaines			Unités
				Heures théorie et pratique	Heures de travail personnel	Heures totales	
1	S	Se situer au regard de la fonction de travail et sa démarche de formation. (P)	1-2-2	45	30	75	1.66
2	C	Appliquer des notions de comptabilité pour les particuliers. (G)	2-1-3	45	45	90	2
3	C	Analyser la situation financière des particuliers. (G)	2-2-4	60	60	120	2.66
4	C	Appliquer un processus de résolution de problèmes. (G)	1-1-1	30	15	45	1
5	C	Se référer aux lois et règlements. (G)	2-1-2	45	30	75	1.66
6	C	Vendre des services et des produits de crédit à la consommation. (P)	2-2-4	60	60	120	2.66
7	C	Utiliser différentes techniques de vente. (G)	2-2-4	60	60	120	2.66
8	C	Communiquer oralement et par écrit au travail. (G)	1-2-3	45	45	90	2
9	C	Utiliser des systèmes informatiques et logiciels d'usage courant dans les institutions financières. (G)	1-3-2	60	30	90	2
10	C	Vendre des services et des produits de crédit hypothécaire. (P)	2-2-4	60	60	120	2.66
11	C	Caractériser les différentes institutions financières et les services et produits offerts. (C)	2-1-2	45	30	75	1.66

Tableau 2 **Agencement des modules, pondération des heures et unités (suite)**

Numéros	Type d'objectifs comportement ou situation	COMPÉTENCES Générales (G) ou Particulières (P)	Pondération hebdomadaire des heures	Pondération des heures sur 15 semaines			Unités *
				Heures théorie et pratique	Heures de travail personnel	Heures totales	
12	C	Appliquer des notions de comptabilité pour les entreprises. (G)	2-1-3	45	45	90	2
13	C	Expliquer les systèmes monétaire et bancaire canadiens. (G)	3-1-2	60	30	90	2
14	C	Appliquer des notions de fiscalité. (G)	2-1-3	45	45	90	2
15	C	Vendre des services et des produits d'épargne. (G)	2-2-4	60	60	120	2.66
16	S	Planifier et gérer son temps et sa carrière. (G)	1-2-2	45	30	75	1.66
17	C	Mener des campagnes promotionnelles. (P)	2-2-4	60	60	120	2.66
18	S	S'intégrer à un milieu de travail. (P)	2-6-2	120	30	150	3.33
		Total		**990**	**765**	**1 755**	**38.93**

* "Unité" mesure équivalant à 45 heures.

7 Bibliographie

MESS, Direction générale de l'enseignement collégial. Cadre général d'élaboration des programmes de formation professionnelle conduisant à l'A.E.C., au C.E.C. et au DPEC "Document de travail", Service de formation aux Adultes, Juin 1989, 20 pages.

MESS, Direction générale de l'enseignement collégial, Édition commentée du règlement sur le régime pédagogique du collégial L.R.Q. C-29 à 18, 1984, p.p. 13 et p.p. 25.

Fédération
des caisses populaires Desjardins
du Bas-Saint-Laurent

681, boul. Saint -Germain Ouest
C.P. 2000
Rimouski (Québec) G5L 7E5
Tél.: (418) 723-4794

Commission de formation professionnelle
de la main-d'oeuvre des régions
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

350, boul. Arthur-Buies Ouest,
Rimouski (Québec) G5L 5C7
Tél.: (418) 723-5677

Cégep de Rimouski

60, rue de l'Évêché Ouest
Rimouski (Québec) G5L 4H6
Tél.: (418) 723-1880